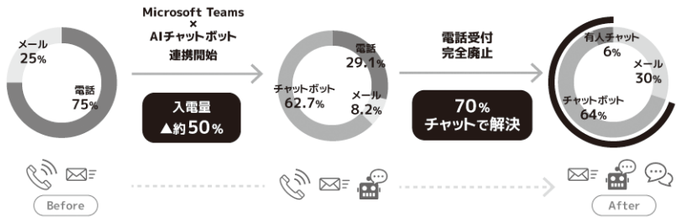
社内問合せの自動化ソリューション提供
「Teams」とAIチャットボットを連携
KDDIエボルバ

DX／業務自動化の広がりとともに、一つひとつの身近な業務の「自動化」を推進する企業は増えている。BPO・コンタクトセンター事業を展開し、チャットボットやボイスボット、映像サポート等デジタルソリューションの豊富な成功例をもつ株式会社KDDIエボルバが、社内コミュニケーションのDX推進につながる「MicrosoftTeams」とAIチャットボットを連携した社内問合せの自動化ソリューションの提供を開始した。同ソリューションは自社の社内ヘルプデスクにも導入しており、実証開始から1年で「電話受付廃止」を実現している。実証を進めたKDDIエボルバ 技術統括本部情報システム本部システム運用部長 和田靖氏に話を聞いた。

――社内コミュニケーション領域にはどのような課題があるのか

「社内ヘルプデスクは、問合せの応対品質・スピードが社員の生産性に影響し、問合せ者・応対者のWコストが発生する組織です。応答率や生産性、コストだけではなく、多岐に渡る知識、応対スキルを保有する人財育成・確保などの課題を抱える企業様は多くいらっしゃいます。『MicrosoftTeams』とAIチャットボットを連携した社内問合せの自動化ソリューションフロー図



crosoftTeams』と連携したAIチャットボットソリューションは、そういった課題を解決する手段になります。

利用者目線でも社内ヘルプデスクへのチャット導入ニーズは高まっています。当社が国内会社員を調査した『社内ヘルプデスク利用動向2022』では、電話やメールよりもチャットを利用したい声が高く、実際にチャットボットや有人チャットを利用した社員の満足度も電話やメールよりも高い71%になっています」

――「MicrosoftTeams×AIチャットボット」の特長と効果は

『MicrosoftTeams×AIチャットボット』ソリューションは、アライアンスパートナーの株式会社PKSHAWorkplaceが提供するMicrosoftTeamsと連携可能な『PKSHAChatbot』を活用しています。『MicrosoftTeams』上でボットが自動応答、未解決の場合は有人オペレータがチャット応対、必要に応じて『MicrosoftTeams』での音声通話、映像共有による問題解決まで一連の対応を実現します。入電量を減らし、ヘルプデスクの生産性向上や応答率改善につなげ、社員はスピード感をもって必要なときに自己解決ができます。

当社の実証例では、『MicrosoftTeams×AIチャットボット』導入後、チャットボット利用が63%となり、入電量は75%から29%に、メールは25%から8%に大幅減少しました。その後、有人チャット連携を開始、電話受付停止のトライアルを経て完全廃止に踏み切り、現在は、問合せの7割がチャットで解決しています。電話受付の廃止は、運用現場の在宅環境整備や、電話応対品質を重視した人財育成が不要になったことで研修期間短縮にもつながっています。

成功の肝になるのは、システム導入ありきの考え方ではなく目的や課題、業務要件を整理して、自動化領域と人が対応する領域を判定し、チャットボット、有人チャットやメール、社内イントラ上のFAQやマニュアルといった手段を組合せた設計です。また、チャットボットは自己解決するために正答率も重要です。こういった導入前のアセスメントや設計、運用サポートをトータルで提供できるのが当社ソリューションの強みです」

◇

KDDIエボルバは、社内のさまざまなコミュニケーションにデジタルを取入れた業務DXが今後広がっていくとみていると言う。「社内だからこそ思い切った施策ができますから。今後は、企業とお客さま間のコミュニケーションに加えて、自社で高い効果をあげた『MicrosoftTeams×AIチャットボット』の導入、運用ノウハウをもとに効果的な社内コミュニケーションの姿を提案し、企業様の事業課題解決と持続的成長に貢献していきます」と述べた。

※2022年10月3日 第7450号 電波タイムズ 5面
※掲載紙面は「電波タイムス社」の許可を取得し転載しています。
※掲載紙面の無断転載、複写、その他営業目的の利用は禁止されています。